

**GESTIÓN INTEGRAL DE MANUALES Y PROCESOS DE NEGOCIOS PARA LA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE**

KATHERINE CARVAJAL GUEVARA
YULI VIVIANA GUEVARA MARTINEZ

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE INGENIERIA
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PRODUCCION
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
SANTIAGO DE CALI

2006

**GESTIÓN INTEGRAL DE MANUALES Y PROCESOS DE NEGOCIOS PARA LA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE**

KATHERINE CARVAJAL GUEVARA
YULI VIVIANA GUEVARA MARTINEZ

Pasantía para optar al título de
Ingeniero Industrial

Director
FABIO HERNÁN SALAZAR RUBIO
Ingeniero Industrial
Especialista en Calidad

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE INGENIERIA
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PRODUCCION
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
SANTIAGO DE CALI

2006

Nota de aceptación:

Aprobado por el Comité de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad Autónoma de Occidente para optar al título de Ingeniero Industrial.

Dra. JENNY ALEXANDRA MOSQUERA
Jurado

Santiago de Cali, Diciembre 19 de 2006

CONTENIDO

	Pág.
GLOSARIO	9
RESUMEN	12
INTRODUCCIÓN	13
1. OBJETIVOS	15
1. 1 OBJETIVOS GENERAL	15
1. 2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
2. MARCO TEÓRICO	16
2.1 MANUAL DE NEGOCIO	16
2.2 MANUAL DE FUNCIONES	17
2.3 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	17
2.4 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	17
2.5 MANUAL DE USUARIO	18
2.6 MANUAL DE CALIDAD	18
3. DESARROLLO DEL PROYECTO	20
3.1 LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PARA EL DISEÑO Y ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	20
3.1.1 Manual de negocio	21
3.1.2 Manual de funciones	21
3.1.3 Manual de procesos y procedimientos	22
3.1.4 Manual de usuario	23
3.2 ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS DOCUMENTOS UTILIZADOS PARA EL GERENCIAMIENTO DE PROCESOS	24
3.2.1 Directrices para la elaboración de documentos	25
3.2.2 Control de los documentos	29

3.3 IDENTIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN DE MANUALES, FORMATOS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Y DEMÁS DOCUMENTOS	32
3.4 APOYO EN EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA INTRANET CORPORATIVA (MIGRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE LA OPERACIÓN AL NUEVO SISTEMA)	35
3.4.1 Diseño para departamento de evaluación, organización y métodos (EOYM)	35
3.4.2 Diseño para el acceso de los funcionarios de la universidad autónoma de occidente	37
3.5 SOCIALIZACIÓN DE LOS NUEVOS DOCUMENTOS CREANDO UNA MEJOR CULTURA INSTITUCIONAL	38
4. RESULTADOS	39
5. CONCLUSIONES	41
6. RECOMENDACIONES	42
BIBLIOGRAFÍA	43

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Formato Manual de Negocio	26
Figura 2. Formato Manual de Funciones	27
Figura 3. Formato Caracterización de procesos	28
Figura 4. Formato Procedimientos	29

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Estado de control de documentos.	31
Cuadro 2. Nomenclatura para identificar el tipo de documento	32
Cuadro 3. Ejemplo de codificación de un documento	33

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Muestra Manual de Negocio	45
Anexo 2. Muestra Manual de Funciones	47
Anexo 3. Muestra Caracterización	49
Anexo 4. Muestra Procedimiento	50
Anexo 5. Cronograma para la recolección de información sobre Manual de Negocio, Manual de Funciones, Manual de Procesos y Procedimiento y Manual de Usuario por dependencia.	58
Anexo 6. Registro del control de documentos	60
Anexo 7. Listado maestro de formatos	61
Anexo 8. Listado maestro de manuales de usuario	62
Anexo 9. Matriz de compromisos y control de actividades	63
Anexo 10. Matriz control de cambios y versiones	64
Anexo 11. Listado maestro de documentos	65

GLOSARIO

AUDITORIA: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de la auditoria.

CALIDAD: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

CLIENTE: organización o persona que recibe el producto.

CONFORMIDAD: cumplimiento de un requisito.

EFICACIA: extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

EOYM: sigla que resume el nombre del departamento de Evaluación, Organización y Métodos.

GESTION: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

GESTION DE CALIDAD: actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización en lo relativo a la calidad.

INTRANET: es un ambiente de computación heterogéneo que conecta diferentes plataformas de hardware, ambientes de sistema operativo e interfaces de usuario

con el fin de permitir comunicación ininterrumpida, colaboración, transacciones e innovación.

MEJORA CONTINUA: actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

ORGANIZACIÓN: conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

PASSWORD: Clave secreta o personal con que se accede a la información contenida en un ordenador o en una red informática

PROCEDIMIENTO: forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.

PROCESO: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en salidas.

REGISTRO: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de actividades desempeñadas.

REQUISITO: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

REVISION: actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y la eficacia del tema objetivo de la revisión para alcanzar unos objetivos establecidos.

SATISFACCION DEL CLIENTE: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD: sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

TRAZABILIDAD: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

RESUMEN

El proyecto realizado en la Universidad Autónoma de Occidente destaca la gestión de actualización de los Manuales de Negocio, Manuales de Funciones y Manuales de Procesos y Procedimientos de las dependencias de la Institución, así mismo se realizó la codificación e identificación de la totalidad de los documentos existentes en el Gerenciamiento de Procesos.

Bajo el liderazgo del Departamento de Evaluación, Organización y Métodos y con la colaboración de los funcionarios de la institución se llevo a cabo en diferentes ejercicios la actualización, creación y/o eliminación de los documentos base del funcionamiento de las dependencias de la Universidad Autónoma de Occidente, así como la implementación y socialización de la Intranet Corporativa.

Todo ello condujo a la estandarización de funciones, procesos y procedimientos con el fin de generar en los funcionarios una cultura organizacional basada en procesos, logrando un impacto positivo en el día a día de sus labores diarias, creando pertenencia por sus actividades y el total entendimiento del funcionamiento que existe entre las áreas relacionadas a la hora de realizar una operación.

Este proyecto se encuentra dividido en capítulos, iniciando con la definición de los conceptos referentes al proceso de documentación, en seguida se muestra el desarrollo de cada uno de los objetivos específicos del proyecto, donde se estructura la forma como se llevo a cabo la actualización de la documentación en las dependencias, así como su control, codificación y socialización, y por ultimo mostrando como se llevo a cabo la implementación de la intranet corporativa entre los funcionarios de la Universidad.

INTRODUCCION

La Universidad Autónoma de Occidente es una Institución de Educación Superior de carácter privado, cuya misión es la de integrar, con perspectiva internacional, las funciones sustantivas de docencia, investigación y proyección social para contribuir a la formación de personas con visión humanística, creativas y emprendedoras, a la generación de conocimiento y a la solución de problemas del entorno regional, nacional e internacional. En su afán de lograr sus expectativas y de ser más cercana a sus usuarios decide realizar la actualización de sus manuales de funciones, de procesos y procedimientos con el fin de destacar una cultura orientada a procesos documentados entre sus funcionarios.

A través del tiempo la Universidad Autónoma de Occidente ha ido creciendo y así mismo sus áreas funcionales, las cuales siendo la base fundamental para su adecuado funcionamiento deben de operar de la forma más ordenada y regulada posible. A raíz de este crecimiento la relación entre las áreas es mas complicada y en muchos casos se genera un poco de incompatibilidad retrasando los trabajos y la culminación de operaciones que afectan el servicio al usuario interno y externo.

En esta búsqueda de integración en sus operaciones la Universidad Autónoma de Occidente desea estandarizar los documentos pertenecientes al gerenciamiento de procesos donde se describe de forma detallada como operan las áreas en cada actividad de la cual es responsable, sabiendo que estos son la base para lograr la calidad deseada en sus servicios y relaciones entre las áreas.

Para llevar a cabo este propósito se generó la necesidad de actualizar, crear y/o modificar su estructura documental a partir de las áreas que conforman la Universidad Autónoma de Occidente y que día a día aportan al mejoramiento continuo de la Institución para lograr el aumento en la calidad de sus servicios.

Para lograrlo la Institución se encaminó a llevar a cabo dicho propósito con la gestión del Departamento de Evaluación, Organización y Métodos y la ayuda de cada una de las áreas, donde se recogerá la información y se evaluará cada una de sus actividades de tal manera que los documentos sean coherentes, comprensibles, aplicables y trazables desde el punto de vista funcional y sean el camino directo hacia un adecuado sistema de gestión de calidad.

Todo esto con el fin de demostrar que a través de la adecuada normalización de los documentos que soportan las actividades de las áreas de la Universidad Autónoma de Occidente se verá reflejada más eficacia en la planificación de operaciones, mejor control en su desempeño y un pensamiento de mejora continua permanente en la gestión de los procesos.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar la gestión integral en el gerenciamiento de procesos de cada negocio dentro de la Universidad Autónoma de Occidente asegurando la puesta en marcha y control de las actividades soportadas en los manuales de funciones y manuales de procesos y procedimientos.

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1.2.1 Realizar el levantamiento de la información requerida por cada dependencia para el diseño y actualización de la documentación.

1.2.2 Proponer la adecuada organización de la información de los documentos utilizados para el gerenciamiento de procesos en las dependencias de la Universidad.

1.2.3 Elaborar la identificación y codificación de manuales, formatos, procesos y procedimientos y demás documentos, y los nuevos por desarrollar.

1.2.4 Apoyar en el diseño e implementación de la intranet corporativa (migración de documentación de la operación al nuevo sistema) para la publicación del gerenciamiento de procesos e información de interés para las dependencias.

1.2.5 Contribuir en la socialización de los nuevos documentos creando una mejor cultura Institucional hacia la adecuada utilización de los manuales.

2. MARCO TEORICO

La documentación actualizada, controlada y comunicada es el soporte de cualquier organización para su adecuada gestión, pues en ella residen las formas de operar, así como toda la información que permite el desarrollo de los procesos y la toma de decisiones.

La elaboración del sistema de documentación debe ir más allá que la simple redacción de un manual de procesos o procedimientos de negocio, debe estar al alcance de los interesados, siempre actualizada de acuerdo a las necesidades buscando garantizar que pase a ser una herramienta eficaz para el gerenciamiento de procesos.

Dentro de los sistemas de gestión de calidad la administración de la documentación y los registros es parte clave, ya que genera valor a la organización y crea trazabilidad que se puede comprobar a través de los registros que se lleven, creando una base para la adecuada toma de decisiones. Estos documentos son determinados por la organización dependiendo de las actividades que realicen, los cuales deben garantizar que los procesos se lleven a cabo ordenadamente y de la forma deseada.

Algunos de los documentos más habituales de soporte en las organizaciones son:

2.1 MANUAL DE NEGOCIO

Tiene como intención definir la misión y las funciones que se deben llevar a cabo en la unidad de trabajo, constituye una herramienta de gran importancia, pues en él se establecen los criterios conceptuales y organizacionales de la unidad de trabajo. Se trata de una herramienta en la que queda plasmado el "Deber ser" del negocio.

2.2 MANUAL DE FUNCIONES

Tiene como propósito orientar adecuadamente a las personas que trabajen en la organización sobre el objetivo y asignación de las funciones de cada uno de los cargos, ajustando el manejo de las diferentes acciones y delimitando las obligaciones que tienen. Sirve como guía para evaluar el desempeño en cada cargo frente a las responsabilidades asignadas.

2.3 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Tiene como finalidad conceptualizar los atributos peculiares de un proceso de tal forma que se distinga claramente los parámetros que lo conforman.

Dentro del manual se debe encontrar la siguiente información:¹

- Definir los actividades/ procesos por documentar.
- Definir objetivo y alcance.
- Cuales son las entradas del proceso?
- Cuales son las salidas del proceso?
- Responsables del proceso.
- Proveedores y clientes del proceso.
- Parámetros de control
- Recursos
- Formatos

2.4 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS:

Describe de forma ordenada el flujo de actividades que se llevan a cabo dentro de los procesos como también a quién corresponde el desarrollo de la tarea, y todo aquello que agrega valor a unos elementos de entrada para suministrar un resultado a un usuario externo o interno.

¹ BARON CARRILLO, Néstor. Gerencia de calidad. Santiago de Cali, Universidad Autónoma de Occidente (Apuntes de curso). 2005. p. 24

Dentro del manual se debe encontrar la siguiente información:

- Códigos de los procesos y procedimientos.
- Control de actualizaciones
- Definiciones
- Normas
- Flujogramas

2.5 MANUAL DE USUARIO

Documento donde se describen las características técnicas y funcionamiento de algún tipo de software, sistema de información o herramienta utilizada dentro de una organización. Su lectura detenida es muy recomendable; y obligatoria para el correcto uso de los mismos.

2.6 MANUAL DE CALIDAD

Es un documento donde se especifican la aplicación de la norma técnica colombiana ISO 9001:2000 en cada uno de sus numerales enfocados hacia la organización, define la política de calidad, expone además la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad y este puede ser de carácter público, si la empresa lo desea. Es un documento "Maestro" en cual la Organización establece como dar cumplimiento a los puntos que marca la Norma de calidad ISO 9001:2000 y de el se derivan Instructivos de uso de equipos, procedimientos, formatos. etc.

La estructura del manual de calidad debe contar con los siguientes elementos²:

El alcance del sistema de gestión de calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.

² INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS. Manual para pequeñas Empresas, Bogotá: ICONTEC, 2000. p. 57 (ISO 9000)

- Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de calidad, o referencia de los mismos.
- Descripción de la interacción de los procesos que hacen parte del sistema de gestión de la calidad.

La gestión de documentación es una herramienta que permite que la organización integre una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración y mejorar la calidad del servicio, de tal manera que se reduzcan la variabilidad de los procesos al interior de esta, como también para la adecuada comunicación y conocimiento de la interrelaciones que existen entre las diferentes entidades de trabajo y crear una cultura que lleva a los participantes activos del proceso a comprometerse con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente y asegure la eficiencia y la eficacia de sus servicios.

3. DESARROLLO DEL PROYECTO

3.1 LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PARA EL DISEÑO Y ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Para realizar el levantamiento de la información se hizo un cronograma de encuentros con cada Departamento de la UAO donde se reunió a todos los funcionarios para dar a conocer el objetivo de llevar a cabo la actualización, eliminación y/o creación de los documentos referentes a manual de negocio, manual de funciones, manual de procesos y procedimientos y manual de usuario.

Luego se programaron reuniones con cada funcionario para llevar a cabo la actualización de los manuales de funciones, y tratar con el Jefe de Departamento lo referente al manual de negocio.

Dentro de este cronograma se estableció una meta entre el tiempo planeado y las actividades realizadas en tiempo real, tomando en cuenta las fluctuaciones que podrían ocurrir en las fechas de las reuniones, es decir eventos o situaciones que se podían presentar en las dependencias y retrasarían el trabajo del levantamiento de la información.

En el anexo 5 se muestra el cronograma de actividades donde se especifica el tiempo proyectado para la actividad, la meta de cumplimiento y la fecha real de culminación de la actividad señalada.

Dentro del levantamiento de la información de las diferentes dependencias se conceptualizó el objetivo de la información que debía de ir consignada en cada uno de los documentos, generando en ocasiones dudas en los funcionarios, que fueron resueltas de acuerdo a lo que se quería obtener con la gestión que se estaba realizando.

Los campos de los documentos que fueron considerados para el levantamiento de la información fueron:

3.1.1 Manual de negocio.

- **Objetivo de área:** Se define el objetivo central de la dependencia donde se deja claro cual es su fin en la Universidad.
- **Líneas de acción:** Se mencionan las funciones específicas de la dependencia, de tal manera que quede claro cuales son las actividades que se desarrollan en el área por el personal.
- **Organigrama:** es la estructura jerárquica de la dependencia y las líneas de autoridad y responsabilidad, donde se deja claro cuales son los jefes de cada grupo de empleados, trabajadores, entre otros.

3.1.2 Manual de funciones.

- **Identificación del cargo:** Se relaciona la dependencia, el nombre del cargo, el superior inmediato y el número de personas que se ubican en el cargo.
- **Objetivo del cargo:** Es el propósito central del cargo mencionado.
- **Funciones del cargo:** Se mencionan las actividades que se deben llevar a cabo dentro de la ejecución de su cargo en las diferentes situaciones que se presenten.
- **Responsabilidades:** Se identifican las responsabilidades que tienen el encargado del cargo en bienes, en supervisión, en discreción y generales.

- **Requisitos para ocupar dicho cargo:** Se especifica el nivel de educación, experiencia y habilidades que debe tener la(s) persona(s) que se encuentre en el cargo.

3.1.3 Manual de procesos y procedimientos.

- **Caracterización:** es la presentación de un proceso determinado aquí se encuentra la información sobre:
 - ✓ Objetivo: Es el propósito del proceso y el resultado que se espera de su aplicación.
 - ✓ Alcance: Son las situaciones en las que se aplica lo que describe el proceso.
 - ✓ Entradas del proceso: Son los problemas o situaciones reales o potenciales que se pueden presentar para que se de la realización de el proceso.
 - ✓ Salida del proceso: Son los logros eficaces y eficientes que se obtienen acorde el objetivo del proceso.
 - ✓ Proveedor de Entrada: Es la (s) entidad (es) que proporcionan la entrada al proceso.
 - ✓ Cliente de Salida: Es el usuario final que se beneficia con la salida del proceso
 - ✓ Recursos: Se nombran cuales son los recursos que se necesitan para llevar a cabo los procedimientos.
 - ✓ Proveedores del Recurso: Son las entidades que nos proporcionan el (los) recurso (s).
 - ✓ Actividades/Procedimientos: Es el (los) procedimiento (s) que se llevan a cabo para que se cumpla el objetivo del proceso.
 - ✓ Responsable del proceso: Es el funcionario encargado de supervisar y hacer que el proceso sea llevado correctamente.
 - ✓ Participantes del proceso: Son las personas que interactúan en los procedimientos para que se lleven a cabo.

✓ Formatos: son los documentos en los que se refleja la información que debe recolectar para una labor específica.

✓ Indicadores a medir dentro del proceso: Son las variables que nos permiten medir y hacer un seguimiento de las metas propuestas por el proceso.

• **Procedimientos**: Es la forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso, contiene la información de ¿quien hace que, cuando y donde?, a través de la presentación gráfica de los procesos (flujogramas), que muestre la interacción de las diferentes actividades.

3.1.4 Manual de usuario. En los manuales de usuario se recogió la información necesaria para que quede claro la forma como se debe de llevar a cabo la tarea paso a paso, con imágenes explicando la manera como opera el sistema a manera de catalogo.

Dentro de la actividad en cada dependencia también se dio lugar a la recolección de los formatos utilizados en las dependencias, para ser organizados, codificados y tener un registro de estos, además para que sean relacionados en las caracterizaciones de las dependencias.

3.2 ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS DOCUMENTOS UTILIZADOS PARA EL GERENCIAMIENTO DE PROCESOS

Durante el ejercicio del levantamiento se realizó una propuesta para la adecuada organización de la información de los documentos, en la cual se tuvo en cuenta la información que se tenía recogida, además de los documentos ya existentes en cada clase, para lo cual se buscó la mejor manera de organizar la estructura de los documentos donde se definió que debía ser claros, estándar, coherentes, comprensibles, aplicables y trazables desde el punto de vista funcional para los funcionarios.

Todo esto con el fin de ayudar a los empleados a entender su rol en la organización, suministrando un mejor sentido de pertenencia hacia los procesos y su propósito.

Para la organización de la documentación se tuvieron en cuenta aspectos para la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad como:

- Necesidad de evidenciar la planificación del Sistema de Gestión de Calidad
- Complejidad de los procesos y actividades de la organización.
- Necesidad de definir y comunicar las interacciones de los procesos.
- Garantizar una adecuada comunicación de las disposiciones del Sistema de Gestión de Calidad
- Cambios y rotación del personal
- Herramientas de Entrenamiento.
- Apoyar el cumplimiento y la evidencia de requisitos obligatorios.
- Necesidad de definir los criterios de la Auditoría
- Preservación del saber y hacer de la organización

- Unificación en el enfoque y la ejecución de las actividades y procesos.

3.2.1 Directrices para la elaboración de documentos. Para la elaboración de documentos se tuvo en cuenta varias directrices de tal manera que su utilización estuviera relacionada con los requisitos del usuario, suministrando la información apropiada y se logre trazabilidad.

En esta etapa de la elaboración de los documentos se hizo mucho énfasis en que esta fuera una actividad de valor agregado / estratégico para la Universidad Autónoma de Occidente.

Dichas directrices fueron:

- Homogeneidad: Coordinación entre partes de un proceso y su interrelación con otros.
- Consenso. Que todos los interesados estén dispuestos para garantizar su eficaz implementación.
- Equilibrio. Que dentro de la documentación exista un equilibrio el desarrollo tecnológico que se cuenta y las posibilidades económicas que se tengan.
- Extensión: que en dichos documentos exista la posibilidad de ampliación de estos de acuerdo con: el tamaño de la organización y tipo de actividades, complejidad de procesos e interrelación, competencia.

Después de tener claro todos los aspectos anteriores se introdujo la información levantada en cada tipo de documento. En base a documentos anteriores se tuvo en cuenta la forma y características de los formatos que se utilizarían en la presentación de los documentos, añadiéndole además formas para aplicar las directrices anteriores.

Los formatos utilizados fueron los siguientes:

Figura 1. Formato Manual de Negocio

VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
Departamento de Evaluación, Organización y Métodos



MANUAL DE
NEGOCIO

Código	
Expedido	
Actualizado	
Versión	

1. OBJETIVO DEL AREA

2. LINEA DE ACCION

3. ORGANIGRAMA

Elaborado y Aprobado por:		Aceptado por:	
Revisado por:		Aprobado por:	

Diseño: Las autoras

Figura 2. Formato Manual de Funciones

VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Departamento de Evaluación, Organización y Métodos		 Universidad AUTÓNOMA de Occidente									
<h1 style="margin: 0;">MANUAL DE FUNCIONES</h1>		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Código</td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td>Expedido</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Actualizado</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td></td> </tr> </table>		Código		Expedido		Actualizado		Versión	
Código											
Expedido											
Actualizado											
Versión											
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>1. IDENTIFICACION</p> <p>DEPENDENCIA : _____</p> <p>NOMBRE DEL CARGO : _____</p> <p>SUPERIOR INMEDIATO : _____</p> <p>Nº. DE CARGOS : _____</p> <p>2. OBJETIVO</p> <p>3. FUNCIONES</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>4.1 EN BIENES: _____</p> <p>4.2 EN SUPERVISION: _____</p> <p>4.3 EN DISCRECIÓN: _____</p> <p>4.4 GENERALES: _____</p> <p>5. REQUISITOS</p> <p>EDUCACIÓN : _____</p> <p>EXPERIENCIA : _____</p> <p>HABILIDADES : _____</p> </div>											
Elaborado y Aprobado por: _____		Aceptado por: _____									
Revisado por: _____		Aprobado por: _____									

Diseño: Las autoras

Figura 3. Formato Caracterización de procesos

VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
Departamento de Evaluación, Organización y Métodos

MANUAL DE CARACTERIZACION




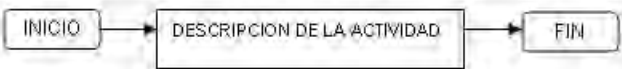
Código	
Expedido	
Actualizado	
Versión	

NOMBRE DEL PROCESO	
OBJETIVO	ALCANCE
ENTRADA	SALIDA
PROVEEDOR DE LA ENTRADA	CLIENTE DE LA SALIDA
ACTIVIDADES/PROCEDIMIENTOS	RESPONSABLE DEL PROCESO
RECURSOS	PROVEEDORES DE LOS RECURSOS
PARTICIPANTES DEL PROCESOS	FORMATOS
INDICADORES	

Elaborado y Aprobado por:		Aceptado por:	
Revisado por:		Aprobado por:	

Diseño: Las autoras

Figura 4. Formato Procedimientos

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				
PROCESO	CON SECU TIVO		Código	
PROCEDIMIENTO	CON SECU TIVO		Expedido	
			Actualizado	
			Versión	
DEFINICIONES Y NORMAS				
DEPENDENCIA	RESPONSABLE	FLUJOGRAMA 		
Elaborado y Aprobado por:		Aceptado por:		
Revisado por:		Aprobado por:		

Diseño: Las autoras

3.2.2 Control de los documentos. Después de la elaboración de los documentos se procede a llevar a cabo los procedimientos para el control de los documentos con el fin de que estos sean utilizados bajo una disposición vigente por la Universidad Autónoma de Occidente.

Para dicho control los documentos fueron presentados a las partes interesadas y se le realizaron los ajustes o modificaciones necesarias que se requirieron, con tal de que lo que se encontraba allí descrito fuera acorde con lo que se quería exponer.

Después de esto se pasa a iniciar el procedimiento para el control de documentos:

- Aprobación de documentos: se establece la aprobación de los documentos mediante la firma de las partes interesadas, en este caso comenzando por la firma del Coordinador del Departamento de Evaluación, Organización Y Métodos, luego de los jefes directos de la dependencia a la cual pertenece el documento y por ultimo con la firma de aprobación del Vicerrector Administrativo y Financiero, esto con el fin de que sea aprobada su aplicación en la operación normal del trabajo.
- Revisión, actualización de los documentos y aprobarlos nuevamente.
- Identificación de cambios y el estado de revisión.
- Asegurarse que se encuentren disponibles en los puntos de uso (Intranet)
- Asegurarse que permanecen legibles y fácilmente identificables.
- Prevención del uso de documentos obsoletos.

Para el control de los documentos aprobados el Departamento de Evaluación, Organización Y Métodos se utiliza un listado maestro de documentos, que contiene toda la información de la versión, fecha de aprobación, código, nombre del documento, nombre de la dependencia de todos los documentos que existen en la Institución.

Durante la gestión realizada se llegó a la etapa de control de documentos en la cual se pudo ver el impacto positivo que tuvo la actualización de los manuales dentro de los funcionarios de las dependencias, notándose que no consistió solo en la elaboración y/o actualización de los documentos sino en el entender la importancia de conocer, estandarizar y aplicar la información de los manuales en las actividades que se realizan día a día.

Al término de la semana 35 y de acuerdo con el cronograma de trabajo el estado del control de documentos para los manuales actualizados en la Universidad Autónoma de Occidente fue el siguiente:

Cuadro 1. Estado de control de documentos.

	Manuales de Funciones y Manual del Negocio		Manual de Procesos y Procedimientos		Manuales de Usuario e Instructivo	
	Revisión	Aprobación	Revisión	Aprobación	Revisión	Aprobación
DEPENDENCIAS						
DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS						
- Departamento de Redes y Comunicaciones		X	X			
- Soporte Técnico		X		X		
- Departamento de Multimedia		X		X		
- Seguridad de Información - Div. Tecnologías		X	X			
- Departamento de Computo		X		X		
DIVISIÓN ADMINISTRATIVA						
- Departamento de EOYM		X		X		
- Departamento de Planta Física		X		X		
- Departamento de Recursos Humanos	X		X			
- Coord. Salud Ocupacional	NA	NA	NA	NA		
- Departamento de Servicios Generales	NA	NA	NA	NA		
DIVISIÓN FINANCIERA						
- Departamento de Suministros						
- Sección Almacén		X		X		X
- Sección Compras		X				X
- Departamento de Contabilidad		X	NA	NA		
- Sección Kardex Financiero	X		NA	NA		
- Sección Tesorería		X	NA	NA		
OTRAS DEPENDENCIAS						
- Departamento de Cultura		X		X		
- Recreación y Deportes		X		X		
- Centro de Información y Documentación		X		X		
- Desarrollo Humano		X		X		
- Fundautónoma	X		X			

Diseño y diagramación: Las autoras

3.3 IDENTIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN DE MANUALES, FORMATOS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Y DEMÁS DOCUMENTOS

Para realizar la identificación y codificación de manuales, formatos, procesos y procedimientos y demás documentos se tuvo en cuenta los códigos asignados por el SIGED (SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE) para cada dependencia, de tal forma que quedaran identificados de acuerdo a estos, además de usar la nomenclatura determinada para identificar el tipo de documento y el número consecutivo correspondiente.

Cuadro 2. Nomenclatura para identificar el tipo de documento

Nomenclatura	Tipo de documento
MN	Manual de Negocio
MF	Manual de Funciones
PR	Caracterización
PD	Procedimiento
MU	Manual de Usuario
F	Formatos

Fuente: Universidad Autónoma de Occidente. Sistema de gestión documental (SIGED). Santiago de Cali. 2006. p. 24

Cuadro 3. Ejemplo de codificación de un documento

Código SIGED	Tipo de documento	Consecutivo
DEOM 3.3.4	MF	1

Diagramación: Las autoras

Para la identificación y codificación de los documentos se determinó algunos aspectos importantes a tener en cuenta:

• **Presentación e identificación de la Documentación:** Revisar que toda la documentación de las dependencias cuenten con:

- Tipo de documento
- Nombre de la dependencia
- Código
- Número de versión
- Quien lo elabora, quien lo emite, quien lo revisa, quien lo aprueba.

Se verificó la existencia de estos puntos en los manuales de procesos y procedimientos existentes de cada una de las dependencias, teniendo en cuenta los aspectos de la organización de la información, y de esta forma excluyendo algunos documentos que al actualizarlos quedaron obsoletos. Para los formatos fue necesario solo verificar la codificación y en el caso de no existir fue creado el código correspondiente.

• **Codificación Documentos Nuevos.** Después de la creación del documento se utilizó de acuerdo a los documentos existentes la asignación del código para los manuales de procesos y procedimientos nuevos o aquellos manuales existentes y/o formatos y demás documentos que no tuvieran código, estos se hicieron de acuerdo a los códigos del SIGED como antes fue mencionado.

• **Codificación Documentos Existentes.** Para los documentos existentes en la Universidad Autónoma de Occidente se hizo una revisión de los aspectos mencionados en el numeral 1 y se procedió a la identificación y codificación del documento, teniendo en mucho casos la excepción de algunos debido a que eran

innecesarios en el proceso que se estaba siguiendo en el gerenciamiento de procesos.

- **Codificación Formatos.** Para la codificación de los formatos se realizó como primera medida un cronograma de citas con cada dependencia para la recolección de los formatos utilizados en cada uno de procesos, ya fuera de forma impresa (física) o de forma magnética. Durante la recolección se tuvo una forma para llevar un control de los formatos recogidos donde se tenía en cuenta la División, el nombre de la dependencia, nombre del formato, nombre del proceso al cual pertenece, la finalidad y la forma de presentación (Físico o Magnético).

Después de tener todos los formatos se verificó que las dependencias no se estuviesen utilizando formatos iguales para una finalidad, como también si se podían unir dos o más formatos en uno solo. Con esta información se elaboró un listado maestro donde se le asignó un código a cada formato, y se presentó para aprobación de cada dependencia.

3.4 APOYO EN EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA INTRANET CORPORATIVA (MIGRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE LA OPERACIÓN AL NUEVO SISTEMA)

Después de llevar a cabo la aprobación de los documentos por medio de la firma del directivo correspondiente, se dió lugar a la publicación de estos para su aplicación en la operación normal del trabajo por los funcionarios en las diferentes dependencias.

Para este fin la Universidad Autónoma de Occidente dispuso la Intranet corporativa para que cada empleado acceda desde su puesto de trabajo a la información de los manuales de negocio, manuales de funciones, manuales de procesos y procedimientos y los manuales de usuario de todas las dependencias. El documento original permanecerá en la red de forma organizada, en el caso de requerirse copias se podrá hacer mediante el jefe de cada dependencia el cual hará una petición de una copia controlada al Departamento de Evaluación, Organización y Métodos. Todos aquellos documentos que se encuentren de forma física en las dependencias y aun sean vigentes, estarán identificados con un sello de copia controlada.

Para el diseño de la intranet se contó con el apoyo del Departamento de Cómputo quien se encargó de programar la interfaz a utilizar tanto para la subir la información en el Departamento de Evaluación, Organización y Métodos (EOYM), como para la consulta de los funcionarios de la Universidad.

3.4.1 Diseño para Departamento de evaluación, organización y métodos (EOYM). Para el Departamento de Evaluación, Organización Y Métodos se diseñó un sistema del cual se puede acceder desde del servidor “dumas”, con el

nombre de usuario y el password que será el documento de identidad del usuario, para acceder debe de ser un usuario autorizado. Al ingresar se podrá encontrar un menú donde hay un buscador, y un link para crear el documento, al cual se accede cuando se desea subir un documento a la intranet.

- **Creación del documento.** Para crear un documento se debe de tener en cuenta la siguiente información:

- **Código:** se identifica por el código asignado al documento, este servirá de referencia para llamar al documento, y en el caso de que se quiera editar la información, es la única información que no se puede cambiar.
- **Tipo de Documento:** se debe de elegir el tipo de documento: Manual de Negocio, Manual de Función de Cargo, Proceso, Manual de Usuario, Indicadores.
- **Nombre:** se coloca el nombre del documento.
- **Centro de Costo:** que es el número de referencia para identificar cada dependencia, a través de este se ubicara el documento en la dependencia correspondiente.
- **Fechas de Expedición y de Actualización:** se coloca la fecha de de expedición del documento y la fecha de la última actualización.
- Para el caso de que se elija en tipo de documento la opción “Proceso”, se debe de colocar en los campos toda la información de la caracterización.

Después de colocar esta información se procede a cargar el documento para esto se debe de dar clic en el código del documento que se creo anteriormente, aquí se relacionan los manuales de negocio, manuales de funciones, manuales de usuario, procedimientos, formatos, indicadores en formato PDF, los cuales vienen con seguridad de copia y de impresión, tan solo servirán para ser consultado en la intranet.

Para cargar el documento después de entrar a través del código, se ingresa al link crear documento y se debe de colocar la información de: Código, Tipo de Documento, Nombre, Centro de Costo, Fechas de Expedición y de Actualización, Inventario que será el enlace que llama al documento creado al principio y por ultimo se carga el documento adjuntando el archivo correspondiente.

Aquí se cargan el número de documentos que sean necesarios para el caso de los procedimientos, formatos e indicadores.

3.4.2 Diseño para el acceso de los funcionarios de la Universidad Autónoma de Occidente

Para el acceso de los funcionarios de las diferentes dependencias lo podrán realizar desde cualquier computador conectado a red dentro de la Universidad a través del servidor “dumas”, con su nombre de usuario y su password que será su número de documento.

La interfaz de consulta es muy sencilla, ya que consiste en un link del que se desplegara otro link donde a partir de las dependencias principales se mostrarán las dependencias que dependen de estas, comenzando por el link llamado Universidad Autónoma De Occidente y luego el link Rectoría y sus dependencias, Vicerrectoría Administrativa y Financiera y sus dependencias, Vicerrectoría de Investigación y Desarrollo Tecnológico y sus dependencias, Bienestar Universitario y sus dependencias, de esta forma se podrá acceder a la información de los Manuales Negocio, Manuales de Funciones, Manuales de Usuario y Manuales de Procesos y Procedimientos de todas las dependencias de la Universidad.

3.5 SOCIALIZACIÓN DE LOS NUEVOS DOCUMENTOS CREANDO UNA MEJOR CULTURA INSTITUCIONAL

Para la socialización de los nuevos documentos se hizo una reunión con los funcionarios de cada área, en la cual se presentaron los manuales y se explicaron todos los cambios y modificaciones que se realizaron en los documentos.

Para los documentos nuevos se hizo una reunión igual a diferencia que se hizo la implementación preliminar de cada uno de los manuales y se procedió a conocer los alcances reales de lo que se definió, así como su aplicación.

Dentro de estas reuniones se dio a conocer el manejo de los documentos a través de la intranet corporativa y se explicó como era su manejo en cuanto al ingreso y al control de estos manuales.

Durante las reuniones de socialización se enfatizó en la forma como se debería de manejar los manuales como herramienta de trabajo dentro de la dependencia y en cuanto al manejo de las interacciones entre estas. También se presento el propósito de que sean los mismos funcionarios los que aporten al Departamento de Evaluación, Organización y Métodos los cambios que puedan presentar los procesos y manuales de tal forma que se mantenga actualizada la información que se tienen en ellos.

4. RESULTADOS

➤ Se actualizaron los manuales de negocio, manuales de funciones, manuales de procesos y procedimientos de las dependencias:

División Administrativa

- Departamento de EOYM
- Departamento de Planta Física
- Departamento de Recursos Humanos

División Financiera

- Departamento de Suministros
- ❖ Sección Almacén
- ❖ Sección Compras
- Departamento de Contabilidad (Solo Manual de Negocio y Manual de Funciones)
- Sección Kardex Financiero (Solo Manual de Funciones)
- Sección Tesorería (Solo Manual de Negocio y Manual de Funciones)

División Tecnologías

- Departamento de Redes y Comunicaciones
- Soporte Técnico
- Departamento de Multimedios
- Seguridad de Información - Div. Tecnologías
- Departamento de Computo

OTRAS DEPENDENCIAS

- Departamento de Cultura
- Recreación y Deportes

- Centro de Información y Documentación
- Desarrollo Humano
- Fundautónoma

Logrando estandarizar las funciones, los procesos y procedimientos, creando dentro de los funcionarios un ambiente de pertenencia hacia sus actividades diarias y sintiéndose parte fundamental en la mejora continua de las mismas, siendo concientes de la nueva forma de ver su cultura organizacional basada en procesos.

- Se realizó la codificación e identificación en su totalidad de los diferentes documentos existentes en el gerenciamiento de procesos, permitiendo tener una mejor organización y un mejor control de los manuales, formatos y demás documentos que se manejan dentro de la Institución.
- Se hizo la implementación de la intranet corporativa para los documentos del gerenciamiento de procesos, con lo cual se generó un cambio en la forma de tener acceso a los manuales, generando más compromiso por parte de los funcionarios a tener sus operaciones basadas en los procesos documentados.

5. CONCLUSIONES

Ordenar y documentar toda la información de las dependencias de la Universidad Autónoma de Occidente, permite a la Institución racionalizar el uso de los recursos al simplificar trámites, evitar funciones repetitivas, evitar la evasión de responsabilidades, lo cual se traduce en ahorro de tiempos, movimientos y costos operacionales.

La definición de las funciones en forma sencilla y clara, genera eficacia, eficiencia y seguridad como elementos esenciales de una buena gestión, al tiempo que facilita la aplicación de los mecanismos en un proceso de mejoramiento y fortalecimiento de la capacidad organizacional para atender sus compromisos con los clientes o destinatarios.

La creación de los documentos de las dependencias de Bienestar Universitario permitió dejar en claro a los funcionarios el rol que cumplen dentro de la Institución y crear más pertenencia a sus labores que realizan día a día.

Dentro de las dependencias en las cuales se realizó la actualización de los documentos, se logró crear una relación más estrecha con sus procedimientos, debido a que dentro del ejercicio se permitió a los funcionarios ser conocedores totales de sus operaciones.

El trabajo realizado en el Departamento de Evaluación, Organización y Métodos provee a la Institución una herramienta para llevar de una manera organizada su sistema documental y garantizar el soporte de su sistema de gestión de la calidad.

6. RECOMENDACIONES

Debe mantenerse claro entre las dependencias que se relacionen en un proceso cuales son sus funciones y como se realizan, para llevar a cabo la operación de manera ordenada y eficaz.

Todos los funcionarios deben conocer la manera como se lleva a cabo el control de documentos, con el fin de que ellos mismos sean los que prevengan cuando un manual o documento se halla vuelto obsoleto o se necesite hacerle modificaciones.

En todas las actividades realizadas en los procesos se debe procurar aplicar el ciclo PHVA, ya que de esta manera se garantiza que se este llevando a cabo un mejoramiento continuo en las actividades.

BIBLIOGRAFIA

BARON CARRILLO, Néstor. Gerencia de calidad, Santiago de Cali: Universidad Autónoma de Occidente. (Apuntes de curso), 2005. 24 p.

BERZOSA; Beatriz; CAMARA, Luís; CORREA; Emerson. Implantación de un sistema de gestión de calidad basado en el modelo EFQM de excelencia. Medellín: Universidad de Antioquia, 2005. 89 p.

CAMPINS M., Juan Antonio. Introducción a la gestión de la calidad. 4 ed. Barcelona: Ed. Pirámide, 2005. 152 p.

CUADRE CASAS A., Luís, Gestión integral de la calidad. 3 ed. Madrid: Ed. Gestión – Planeta, 2001. 374 p.

Estructura organizacional de la Universidad Autónoma de Occidente (en línea). Santiago de Cali: Universidad Autónoma de Occidente, 2006. [Consultado el 17 de mayo de 2006] Disponible en Internet: <http://www.uao.edu.co>

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNOCAS. Manual para pequeñas Empresas, Bogotá: ICONTEC, 2000. 57 p. (ISO 9000)

JURAN, Joseph. Manual de calidad de Juran. 5 ed. Madrid : Mc Graw Hill, 2001. 549 p.

MORENO-LUZON Maria; PERIS Fernando J. ; GONZALEZ Tomas. Gestión de calidad y diseño de organizaciones: Teoría y estudio de casos, Madrid: Prentice Hall, 2001. 432 p.

ROSANDER, Antonio C. La búsqueda de la calidad en los servicios. Madrid: Ed. Díaz de los Santos, 1992. 664 p.


SENILLE, Andrés; VILAR, Joan. ISO 9000 en empresas de servicios. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, 1996. 185 p.

SCHOLTES, Meter R. El manual del equipo: como usar equipos para mejorar la calidad. Madison: Joiner Asoc., 1991. 282 p.

TABLA GUEVARA, Guillermo. Guía para implementar la norma ISO 9000 para empresas de todos los tipos y tamaños. México: Mc Graw Hill, 2000. 387 p.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE. Sistema de gestión documental (SIGED). Santiago de Cali, 2006. 56 p.

Anexo 1. Muestra Manual de Negocio

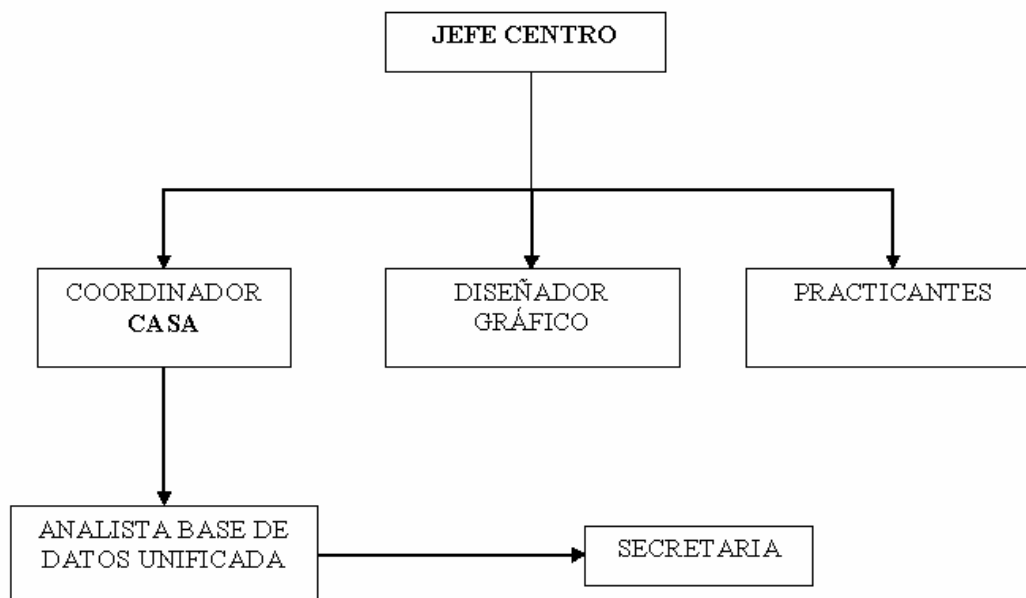
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Departamento de Evaluación, Organización y Métodos											
MANUAL DE NEGOCIO		<table border="1"> <tr> <td>Código</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Expedido</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Actualizado</td> <td>Mayo de 2006</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>1</td> </tr> </table>		Código		Expedido		Actualizado	Mayo de 2006	Versión	1
Código											
Expedido											
Actualizado	Mayo de 2006										
Versión	1										
* Centro de Información y Documentación											
<p align="center">CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN</p>											
<p>OBJETIVO DEL ÁREA</p> <p>Generar y facilitar canales de interacción, promoción y difusión de los diversos procesos, servicios y programas institucionales de bienestar para todos los miembros de la Comunidad Universitaria.</p>											
<p>LÍNEAS DE ACCIÓN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Propiciar programas y actividades orientadas a facilitar la libre expresión y a que las personas de la comunidad puedan manifestar sus opiniones e inquietudes, sugerencias e iniciativas. 2. Proponer y desarrollar temas de investigación sobre asuntos que contribuyan a conocer la composición de la población universitaria, sus intereses y sus modos de interacción, en otros asuntos. 3. Construir lazos de comunicación y contacto entre Bienestar Universitario y las demás áreas de la organización para poner la información al servicio de la Comunidad Universitaria, a través de un centro de orientación, asesoría y acompañamiento. 4. Coordinar el proceso integral de introducción a la vida universitaria para estudiantes nuevos. 5. Planear, diseñar y editar los medios informativos de Bienestar para la comunidad Universitaria. 											
Elaborado y Aprobado por:	FABIO SALAZAR COORDINADOR DEPARTAMENTO EOYM	Aceptado por:	MARCOS ADRIAN VALDES JEFE CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN								
Revisado por:	CLAUDIA VALERO DIRECTOR BIENESTAR UNIVERSITARIO	Aprobado por:	DIEGO SMITH VICERRECTOR ADMINISTRATIVO & FINANCIERO								

MANUAL DE NEGOCIO

*** Centro de Información y Documentación**

Código	
Expedido	
Actualizado	Mayo de 2006
Versión	1

ORGANIGRAMA



Elaborado y Aprobado por:	FABIO SALAZAR COORDINADOR DEPARTAMENTO EOYM	Aceptado por:	MARCOS ADRIAN VALDES JEFE CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
Revisado por:	CLAUDIA VALERO DIRECTOR BIENESTAR UNIVERSITARIO	Aprobador por:	DIEGO SMITH VICERRECTOR ADMINISTRATIVO & FINANCIERO

Anexo 2. Muestra Manual de Funciones

VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Departamento de Evaluación, Organización y Métodos											
MANUAL DE FUNCIONES		<table border="1"> <tr> <td>Código</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Expedido</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Actualizado</td> <td>Mayo de 2006</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>1</td> </tr> </table>		Código		Expedido		Actualizado	Mayo de 2006	Versión	1
Código											
Expedido											
Actualizado	Mayo de 2006										
Versión	1										
* Centro de Información y Documentación											
1. IDENTIFICACIÓN											
DEPENDENCIA	:	CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN									
NOMBRE DEL CARGO	:	JEFE DEPARTAMENTO									
SUPERIOR INMEDIATO	:	DIRECTOR(A) BIENESTAR UNIVERSITARIO									
Nº. DE CARGOS	:	UNO (1)									
2. OBJETIVO											
Organizar, ejecutar, coordinar el apoyo de medios, programas y demás actividades del CID(Centro de Información y Documentación), para los eventos Institucionales desarrollados por Bienestar Universitario.											
3. FUNCIONES											
1. Coordinar el apoyo audiovisual y de multimedia para todas las dependencias que pertenece a Bienestar Universitario. 2. Recibir las solicitudes de impresos que hacen las diferentes dependencias de Bienestar Universitario y coordinar su elaboración. 3. Brindar apoyo en el desarrollo de eventos ejecutados por Bienestar Universitario. 4. Coordinar videos, presentaciones interactivas, tarjetas de invitación, y promociones, para los diferentes eventos desarrollados por Bienestar Universitario. 5. Coordinar plan de acción de CASA. 6. Planear, coordinar y llevar a cabo todo el proceso de inducción y actividades de introducción a la vida universitaria. 7. Coordinar estudios sociológicos y de comunicaciones de la comunidad universitaria.											
Elaborado y Aprobado por:	FABIO SALAZAR COORDINADOR DEPARTAMENTO EOM	Aceptado por:	MARCOS ADRIAN VALDES JEFE CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN								
Revisado por:	CLAUDIA VALERO DIRECTOR BIENESTAR UNIVERSITARIO	Aprobado por:	DIEGO SMITH VICERRECTOR ADMINISTRATIVO & FINANCIERO								

MANUAL DE FUNCIONES

* Centro de Información y Documentación

Código	
Expedido	
Actualizado	Mayo de 2006
Versión	1

4. RESPONSABILIDADES

4.1 EN BIENES

- Buen manejo y uso de los activos y elementos devolutivos a su cargo: Equipos de Oficina.

4.2 EN DISCRECION

- Confidencialidad y discreción con la información de la Institución a divulgarse ante clientes tanto internos, como externos.

4.3 GENERALES

- La veracidad de la información presentada en los diferentes medios de la comunidad universitaria.

5. REQUISITOS


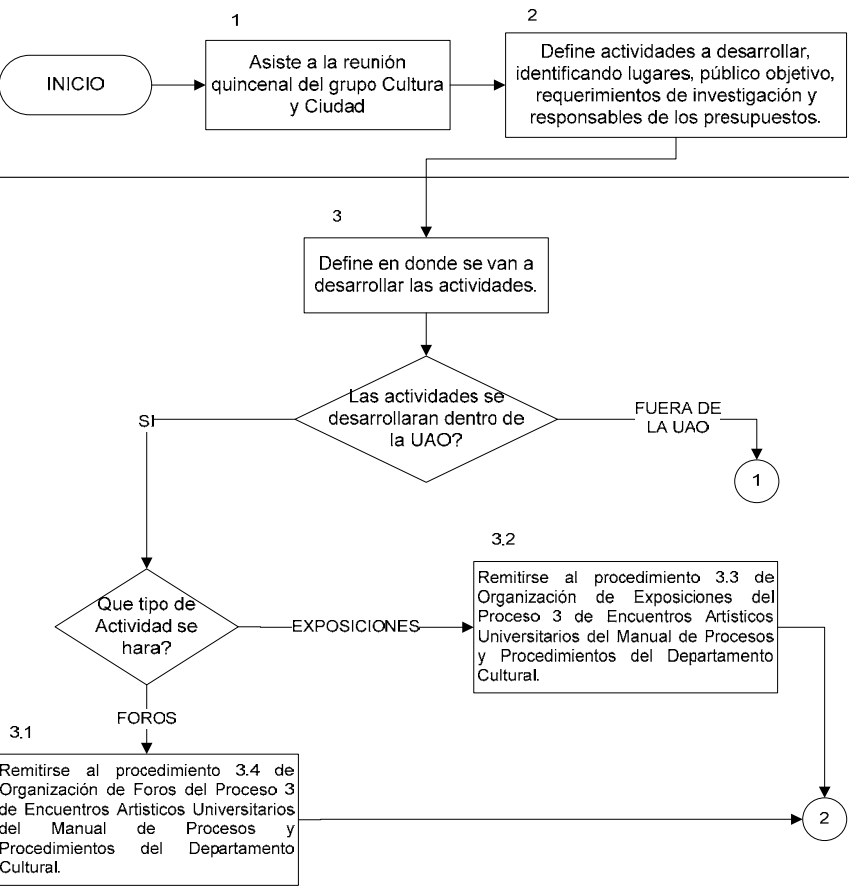
EDUCACIÓN	:	Título de formación Universitaria en Comunicación Social y Periodismo.
EXPERIENCIA	:	Un (1) año de experiencia como coordinador de Producción de medios.
HABILIDADES	:	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de Medios Audiovisuales, Sonoros, Impresos y Multimedia - Manejo de Sistemas de Información requeridos por el cargo. - Excelentes relaciones interpersonales. - Capacidad de trabajo en equipo. - Facilidad de expresión.

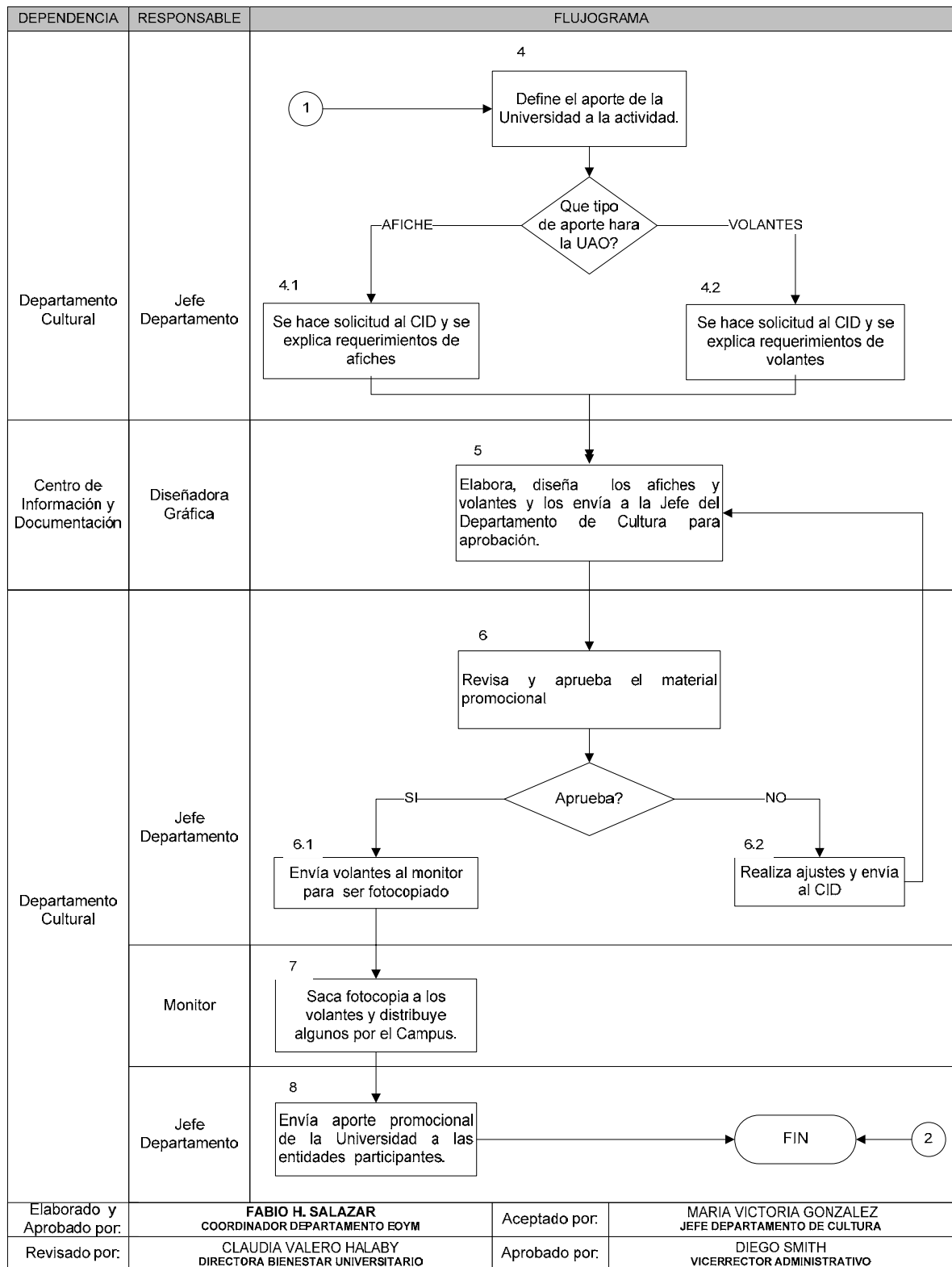
Elaborado y Aprobado por:	FABIO SALAZAR COORDINADOR DEPARTAMENTO EOM	Aceptado por:	MARCOS ADRIAN VALDES JEFE CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
Revisado por:	CLAUDIA VALERO DIRECTOR BIENESTAR UNIVERSITARIO	Aprobador por:	DIEGO SMITH VICERRECTOR ADMINISTRATIVO & FINANCIERO

Anexo 3. Muestra Caracterización

VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Departamento de Evaluación, Organización y Métodos											
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CARACTERIZACIÓN		<table border="1"> <tr> <td>Código</td> <td>DCU-1.7.3-PR 1</td> </tr> <tr> <td>Expedido</td> <td>Marzo 2001</td> </tr> <tr> <td>Actualizado</td> <td>Julio 2006</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>1</td> </tr> </table>		Código	DCU-1.7.3-PR 1	Expedido	Marzo 2001	Actualizado	Julio 2006	Versión	1
Código	DCU-1.7.3-PR 1										
Expedido	Marzo 2001										
Actualizado	Julio 2006										
Versión	1										
* Departamento de Cultura											
INTEGRACIÓN CIUDAD UNIVERSIDAD											
OBJETIVO Establecer comunicación entre la ciudad y la universidad, la cultura urbana y la institucional, para rescatar promover y divulgar el trabajo de artistas locales, regionales y/o nacionales.		ALCANCE Este proceso se inicia con la planeación de actividades con las diferentes entidades culturales de la ciudad, valorar el trabajo realizado por artistas locales, darle el reconocimiento al trabajo del artista escogido y proponer proyectos de alcance regional y nacional.									
ENTRADAS valorar el trabajo de artistas locales y darlo a conocer e integrar a las universidades con la vida cultural de la ciudad a través de acuerdos y convenios interinstitucionales.		SALIDAS - Recopilación grafica y escrita del trabajo desarrollado por artistas locales y regionales. - Una comunidad universitaria liderando procesos culturales en la ciudad.									
PROVEEDOR DE LA ENTRADA - Entidades Culturales - Artistas - ONG culturales		CLIENTE DE LA SALIDA Comunidad Universitaria.									
RECURSO - Material Promocional - Adecuación de espacios - Transporte - Sonido		PROVEEDOR DEI RECURSO -Servicios Generales - Planta Física - Multimedia - Centro de Información y Ddocumentación									
ACTIVIDADES/PROCEDIMIENTOS DCU-1.7.4-PD1.1 Planeación y Coordinación del Grupo Cultura y Ciudad DCU-1.7.4-PD1.2 Manejo del proyecto de Cooperación con el Banco de la Republica DCU-1.7.4-PD1.3 Manejo del programa Arte en la Galería		RESPONSABLE DEL PROCESO -Jefe del Departamento									
PARTICIPANTES EN EL PROCESO -Directores Artistas -Curadores -Manager - Artistas		FORMATOS - DCU-1.7.3-F01 Control de Actividades									
INDICADORES											
Elaborado y Aprobado por:	FABIO H. SALAZAR COORDINADOR DEPARTAMENTO EOYM	Aceptado por:	MARIA VICTORIA GONZALEZ JEFE DEPARTAMENTO DE CULTURA								
Revisado por:	CLAUDIA VALERO HALABY DIRECTORA BIENESTAR UNIVERSITARIO	Aprobado por:	DIEGO SMITH VICERRECTOR ADMINISTRATIVO								

Anexo 4. Muestra Procedimientos

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS					
* Departamento Cultural					
PROCESO	1	Integración Universidad - Ciudad	Código	DCU-1.7.3-PD1.1	
			Expedido	Marzo de 2001	
PROCEDIMIENTO	1.1	Planeación y Coordinación del Grupo Cultura y Ciudad.	Última Actualización	Julio 2006	
			Version	1	
DEFINICIONES : Grupo Cultura y Ciudad: Grupo conformado por Universidades y Entidades Culturales de la Ciudad.					
DEPENDENCIA	RESPONSABLE	FLUJOGRAMA			
Departamento Cultural	Jefe Departamento				
Grupo Cultura y Ciudad	Jefe Departamento				
Elaborado y Aprobado por:	FABIO H. SALAZAR COORDINADOR DEPARTAMENTO EOYM		Aceptado por:	MARIA VICTORIA GONZALEZ JEFE DEPARTAMENTO DE CULTURA	
Revisado por:	CLAUDIA VALERO HALABY DIRECTORA BIENESTAR UNIVERSITARIO		Aprobado por:	DIEGO SMITH VICERRECTOR ADMINISTRATIVO	



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

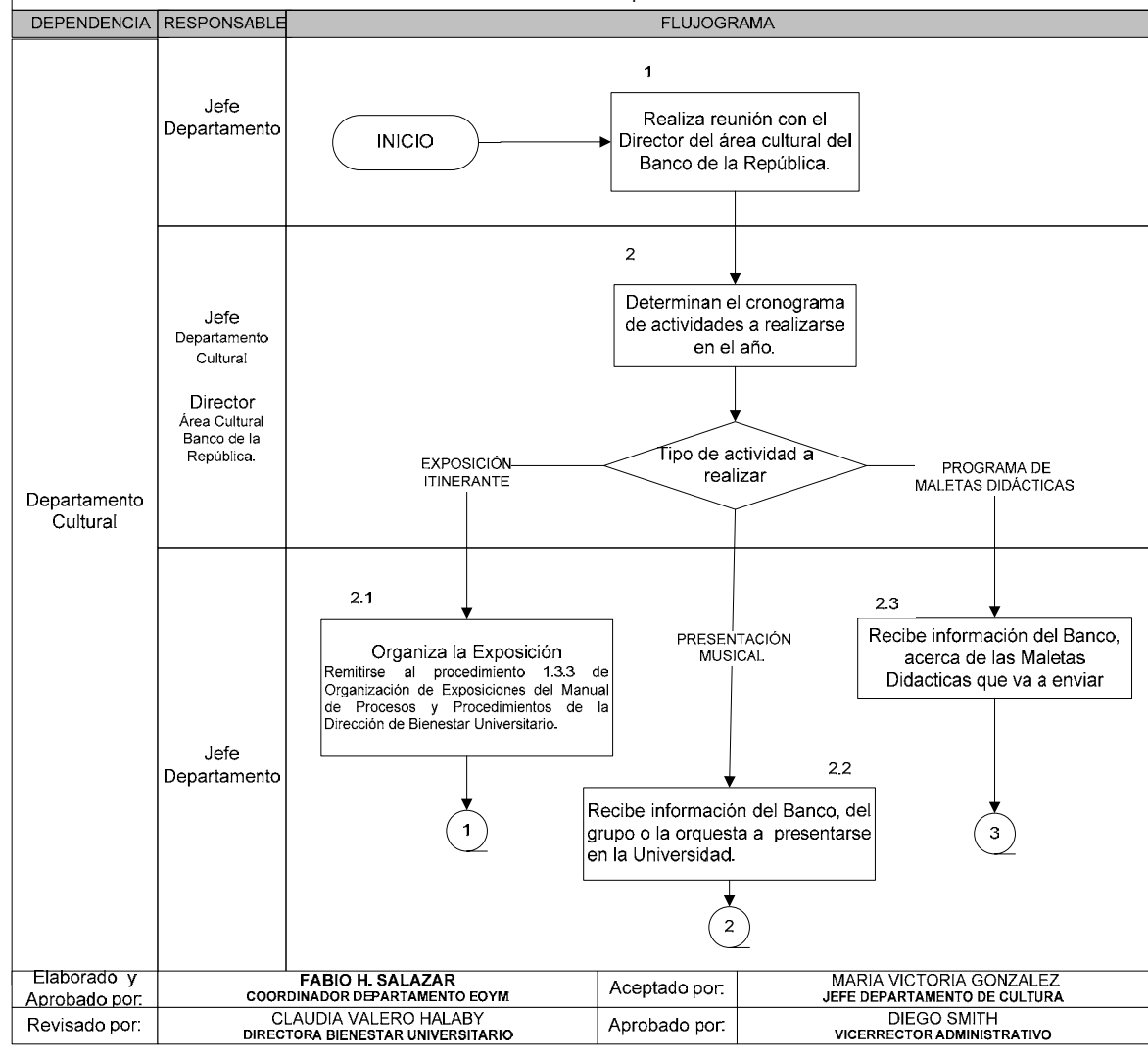


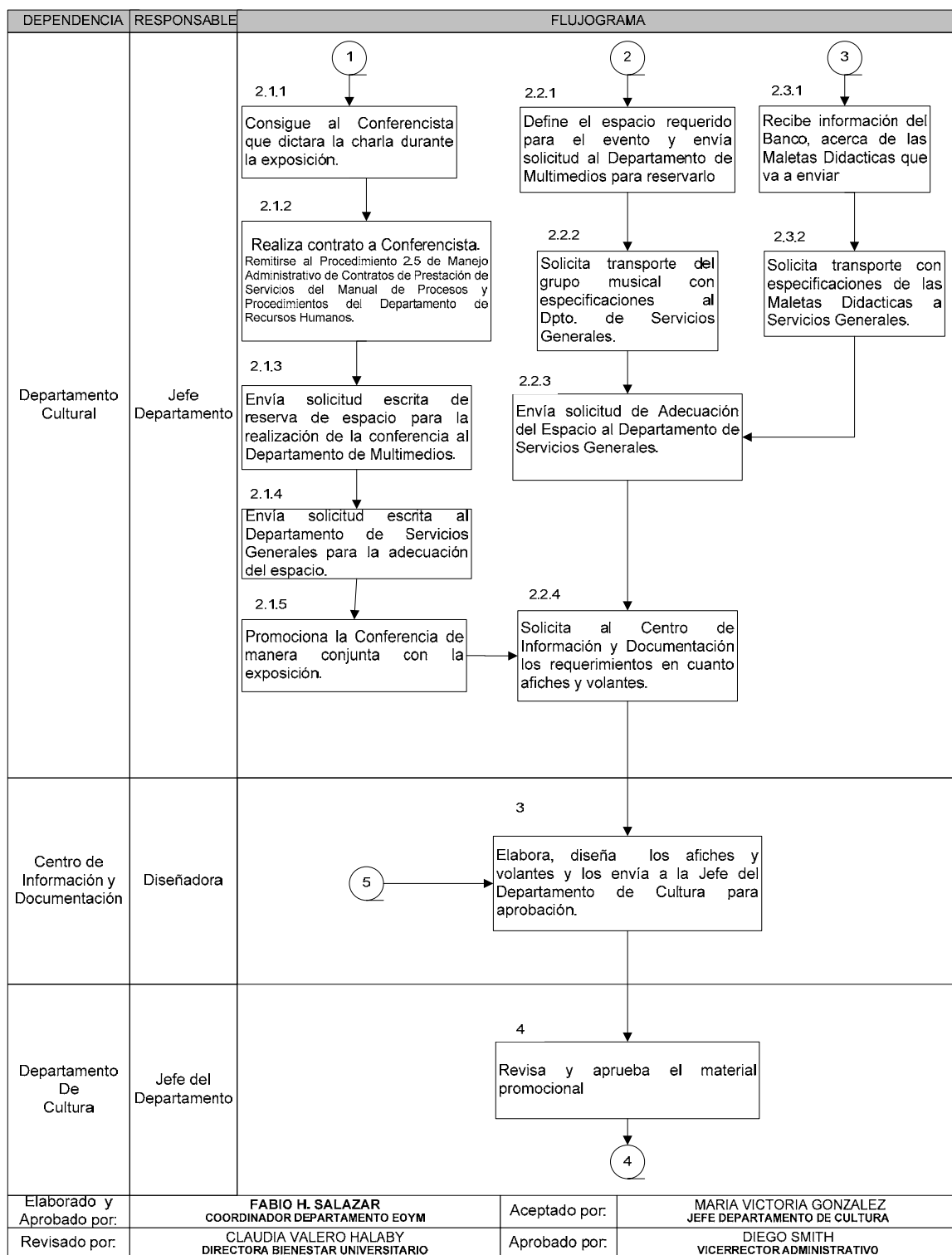
* Departamento Cultural

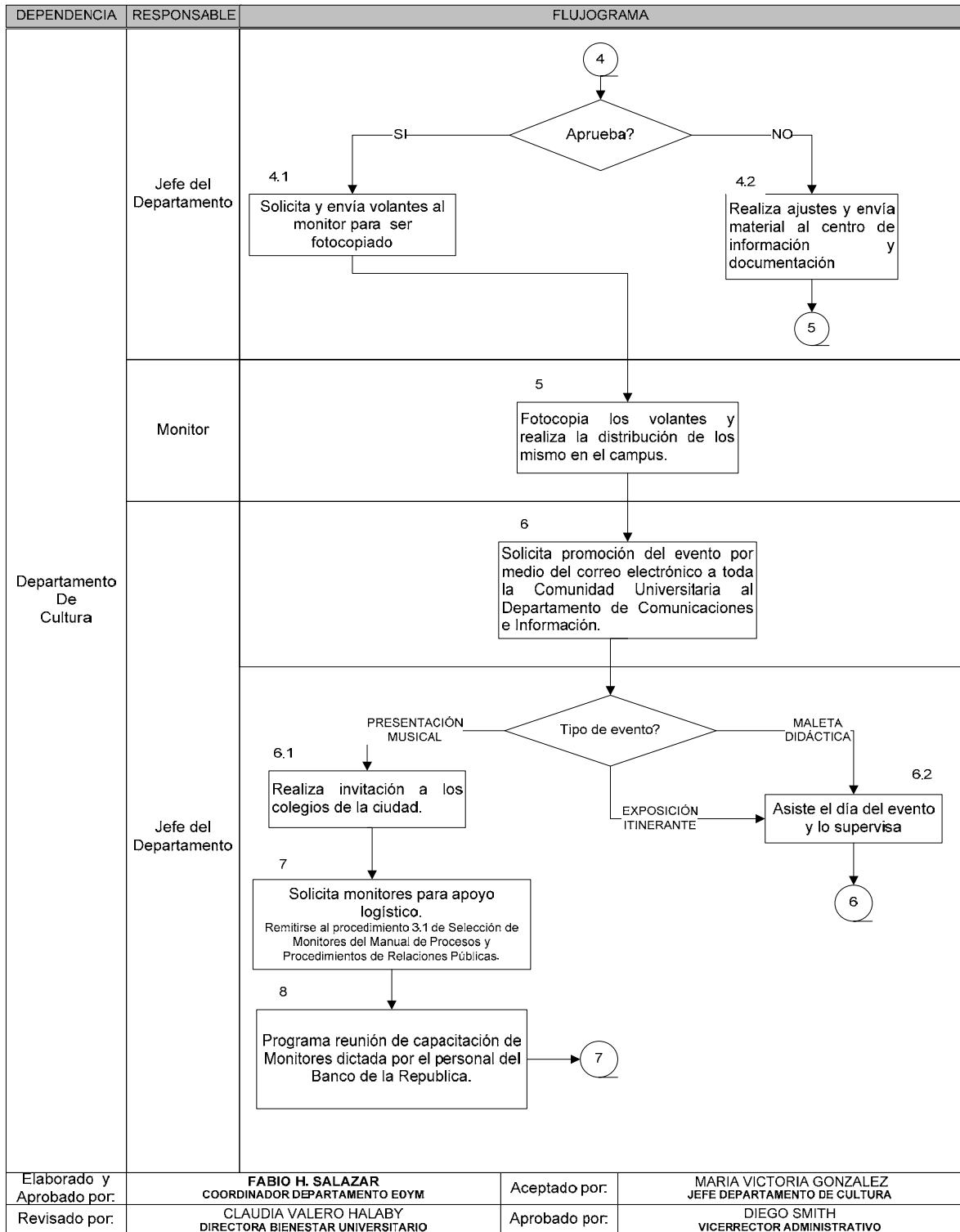
PROCESO	1	Proceso Integración Ciudad - Universidad	Código	DCU-1.7.3-PD1.2
			Expedido	Marzo de 2001
PROCEDIMIENTO	1.2	Manejo del Proyecto de Cooperación con el Banco de la República	Última Actualización	Julio 2006
			Version	1

DEFINICIONES :

- **Exposición Itinerante:** Exposiciones Artísticas complementadas con conferencias.
- **Maletas Didácticas:** Muestra artesanal de la cultura Prehispánica







DEPENDENCIA	RESPONSABLE	FLUJOGRAMA			
Banco de la Republica	Personal Banco De la Republica	<pre> graph TD 7((7)) --> 9[9 Capacita a los monitores sobre el contenido de las Maletas Didacticas] 9 --> 10[10 Asiste al evento y lo supervisa] 10 --> 11[11 Realiza evaluación del evento y elabora informe] 6((6)) --> 11 11 --> FIN([FIN]) </pre>			
Departamento De Cultura	Jefe del Departamento				
Elaborado y Aprobado por:	FABIO H. SALAZAR COORDINADOR DEPARTAMENTO E0YM		Aceptado por:	MARIA VICTORIA GONZALEZ JEFE DEPARTAMENTO DE CULTURA	
Revisado por:	CLAUDIA VALERO HALABY DIRECTORA BIENESTAR UNIVERSITARIO		Aprobado por:	DIEGO SMITH VICERRECTOR ADMINISTRATIVO	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



* Departamento Cultural

PROCESO	1	Integración con la ciudad	Código	DCU-1.7.3-PD1.3
			Expedido	Marzo de 2001
PROCEDIMIENTO	1.3	Manejo del programa Arte en la Galeria	Última Actualización	Julio 2006
			Version	1

DEFINICIONES :

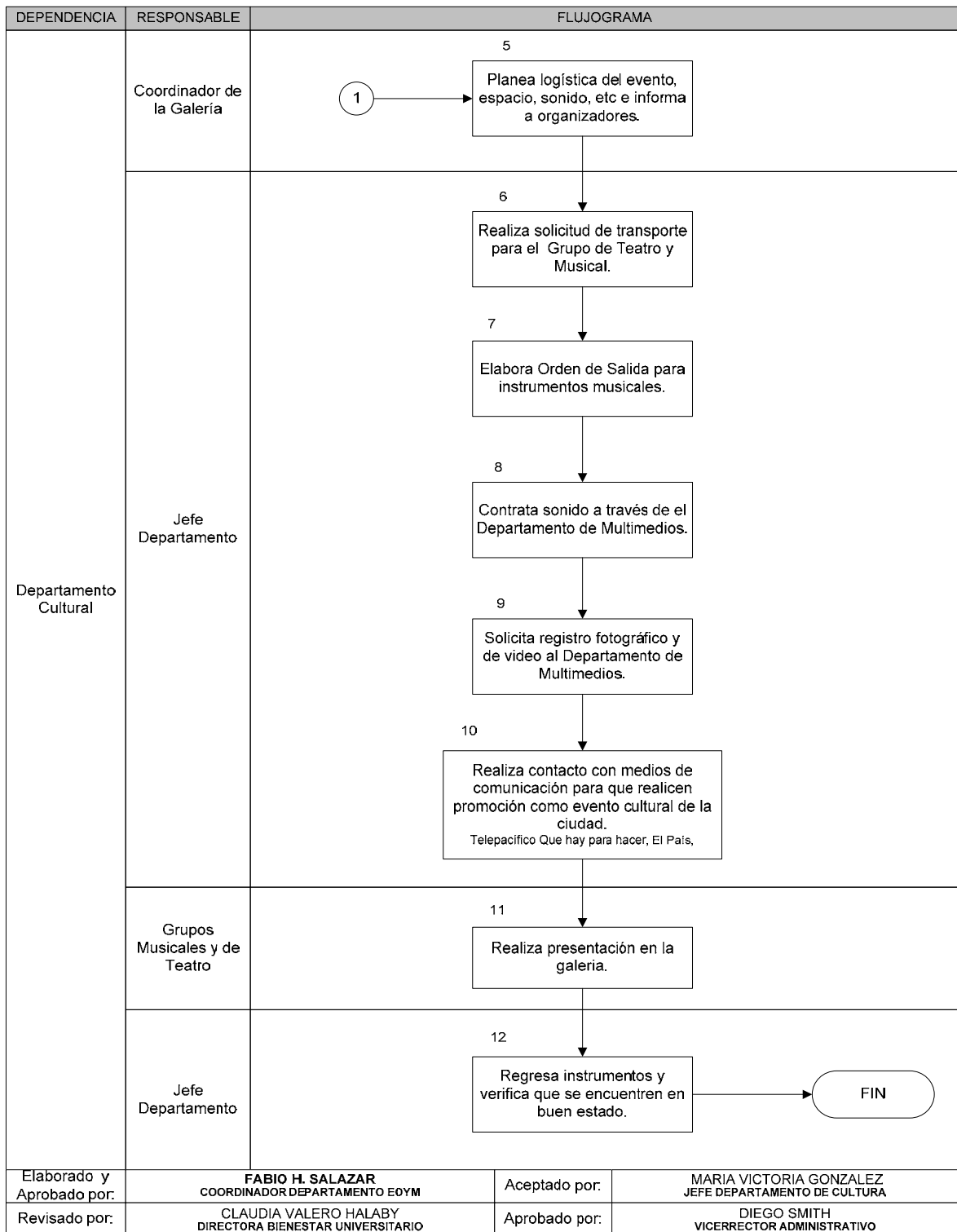
GRUPO ORGANIZADOR:

- Decana de Artes de la Universidad del Valle
- Director de Bienestar del Instituto de Bellas Artes
- Jefe de Área Cultural de la Universidad Javeriana
- Director Cultura de la Cámara de Comercio
- Director Centro Cultural Comfandi
- Dueño de Agencia de Publicidad Kronos
- Jefe de Departamento Cultural Universidad Autonoma de Occidente
- Director Área Cultural del Banco de la República.
- Jefe de Área Cultural Universidad Santiago de Cali.

GALERÍAS

- Floresta
- Santa Elena
- Alfonso López

DEPENDENCIA	RESPONSABLE	FLUJOGRAMA
Departamento de Cultura	Grupo Organizador	<p>1</p> <p>INICIO → Realiza cronograma de presentaciones artísticas en las diferentes galerías de la ciudad. → 2</p> <p>2 Realiza boletín de prensa para informar la programación.</p>
	Camara de Comercio Kronos Publicidad	<p>3</p> <p>Diseña e imprime plegable con la programación. → 4</p> <p>4 Diseña y elabora pendón con la programación semestral para colocar en las galerías. → 1</p>
Elaborado y Aprobado por:	FABIO H. SALAZAR COORDINADOR DEPARTAMENTO EOYM	Aceptado por: MARIA VICTORIA GONZALEZ JEFE DEPARTAMENTO DE CULTURA
Revisado por:	CLAUDIA VALERO HALABY DIRECTORA BIENESTAR UNIVERSITARIO	Aprobado por: DIEGO SMITH VICERRECTOR ADMINISTRATIVO



Anexo 5. Cronograma para la recolección de información sobre Manual de Negocio, Manual de Funciones, Manual de Procesos y Procedimiento y Manual de Usuario por dependencia.

	Manuales de Funciones y Manual del Negocio					Manual de Procesos y Procedimientos					Manuales de Usuario e Instructivo			
	Sensibilización	Elaboración y/o Actualización	Meta	Fecha de cumplimiento		Sensibilización	Elaboración y/o Actualización	Meta	Fecha de cumplimiento		Sensibilización	Elaboración y/o Actualización	Meta	Fecha de cumplimiento
ACTIVIDAD DEPENDENCIAS														
DIVISIÓN ADMINISTRATIVA														
- Departamento de EOYM	SEMANA 9	SEMANA 9	SEMANA 11	SEMANA 11		SEMANA 9	SEMANA 9 Y 10	SEMANA 11	SEMANA 12		NA	NA	NA	NA
- Departamento de Planta Física	SEMANA 20	SEMANA 20,21 Y 22	SEMANA 25	SEMANA 27		SEMANA 20	SEMANA 21	SEMANA 24	SEMANA 24		NA	NA	NA	NA
- Departamento de Recursos Humanos	SEMANA 25	SEMANA 25	SEMANA 28	SEMANA 28		NA	NA	NA	NA		NA	NA	NA	NA
- Coord. Salud Ocupacional	NA*	NA	NA	NA		NA	NA	NA	NA		NA	NA	NA	NA
- Departamento de Servicios Generales	NA	NA	NA	NA		NA	NA	NA	NA		NA	NA	NA	NA
DIVISIÓN FINANCIERA														
- Departamento de Suministros														
- Sección Almacén	SEMANA 10	SEMANA 11	SEMANA 13	SEMANA 17		SEMANA 18	SEMANA 19,20,24,25,27 Y 30	SEMANA 33	SEMANA 33		SEMANA 18	SEMANA 25,26 Y 28	SEMANA 30	SEMANA 32
- Sección Compras	SEMANA 13	SEMANA 14	SEMANA 16	SEMANA 17							SEMANA 15	SEMANA 17, 19 Y 22	SEMANA 24	SEMANA 24
- Departamento de Contabilidad	SEMANA 16	SEMANA 17	SEMANA 19	SEMANA 20		NA	NA	NA	NA		NA	NA	NA	NA
- Sección Kardex Financiero	SEMANA 16	SEMANA 16	SEMANA 18	SEMANA 34		NA	NA	NA	NA		NA	NA	NA	NA
- Sección Tesorería	SEMANA 18	SEMANA 19	SEMANA 21	SEMANA 21		NA	NA	NA	NA		NA	NA	NA	NA

	Manuales de Funciones y Manual del Negocio				Manual de Procesos y Procedimientos				Manuales de Usuario e Instructivo			
	Sensibilización	Elaboración y/o Actualización	Meta	Fecha de cumplimiento	Sensibilización	Elaboración y/o Actualización	Meta	Fecha de cumplimiento	Sensibilización	Elaboración y/o Actualización	Meta	Fecha de cumplimiento
ACTIVIDAD												
DEPENDENCIAS												
DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS												
- Departamento de Redes y Comunicaciones	SEMANA 25	SEMANA 25 Y 26	SEMANA 29	SEMANA 34	SEMANA 25	SEMANA 25 Y 26	SEMANA 29	SEMANA 31	NA	NA	NA	NA
- Soporte Técnico	SEMANA 26	SEMANA 27	SEMANA 30	SEMANA 31	SEMANA 26	SEMANA 27	SEMANA 30	SEMANA 33	NA	NA	NA	NA
- Departamento de Multimedios	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
- Seguridad de Información - Div. Tecnologías	SEMANA 13	SEMANA 13	SEMANA 15	SEMANA 32	SEMANA 13	SEMANA 13	SEMANA 18	SEMANA 32	NA	NA	NA	NA
- Departamento de Computo	SEMANA 24	SEMANA 24	SEMANA 27	SEMANA 33	SEMANA 24	SEMANA 24	SEMANA 27	SEMANA 33	NA	NA	NA	NA
OTRAS DEPENDENCIAS												
- Departamento de Cultura	SEMANA 9	SEMANA 9	SEMANA 15	SEMANA 17	SEMANA 9	SEMANA 13, 15, 17, Y 19	SEMANA 27	SEMANA 31	NA	NA	NA	NA
- Recreación y Deportes	SEMANA 9	SEMANA 10	SEMANA 12	SEMANA 12	SEMANA 9	SEMANA 11	SEMANA 15	SEMANA 22	NA	NA	NA	NA
- Centro de Información y Documentación	SEMANA 20	SEMANA 20	SEMANA 23	SEMANA 25	SEMANA 20	SEMANA 21	SEMANA 24	SEMANA 28	NA	NA	NA	NA
- Desarrollo Humano	SEMANA 20	SEMANA 20	SEMANA 26	SEMANA 34	SEMANA 20	SEMANA 23,24,25 Y 26	SEMANA 30	SEMANA 34	NA	NA	NA	NA
- Fundautónoma	SEMANA 26	SEMANA 34	SEMANA 34	SEMANA 34	SEMANA 26	SEMANA 27,28,29, 30 Y 31	SEMANA 34	SEMANA 34	NA	NA	NA	NA

* En los casos en los que las actividades no se consideraron en el cronograma debido a que no se realizarían se colocó no aplica (NA)

Diseño y diagramación: Las autoras

Anexo 6. Registro del control de documentos



REGISTRO DEL CONTROL DE DOCUMENTOS
Elaboración - Revisión - Aprobación

DEOM-3.3.4-F04

Dependencia: _____ **Fecha envío** _____

Documentos Relacionados:

No.	Tipo de Documento	Nombre del Documento	Código	Nueva Versión	Fecha de Actualización

Elaborado y Aprobado:

Cargo	Nombre	Firma
-------	--------	-------

Aceptado por:

Cargo	Nombre	Firma
-------	--------	-------

Revisado por:

Cargo	Nombre	Firma
-------	--------	-------

Aprobado por:

Cargo	Nombre	Firma
-------	--------	-------

* Los documentos relacionados en este formato una vez sean aprobados por el cargo responsable, serán dispuestos para ser divulgados ante el personal interesado.

Anexo 7. Listado maestro de formatos

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
LISTADO MAESTRO DE FORMATOS
(NOMBRE DEL DEPARTAMENTO)



VICERRECTORIA	DIVISIÓN	DEPENDENCIA	NOMBRE DEL FORMATO	PROCESO	FINALIDAD	OBSERVACIONES	D	M	CÓDIGO

Donde D es el formato en forma física y M es el formato en forma magnética

Anexo 8. Listado maestro de manuales de usuario

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
LISTADO MAESTRO DE MANUALES DE USUARIO
DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN, ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



DEPENDENCIA	CÓDIGO	NOMBRE	FECHA DE EXPEDICIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN

Anexo 9. Matriz de compromisos y control de actividades

Matriz de compromisos y control de actividades

Departamento Evaluación, Organización y Métodos

2006



Oportunidad de respuesta solicitudes

N°	Actividad	Cliente	Fecha solicitud	Fecha Posible de entrega	Fecha de Entrega real	Medición oportunidad planeada	Medición oportunidad real	Diferencia	Responsable	Estado

Anexo 10. Matriz control de cambios y versiones

[illegible]

Anexo 11. Listado maestro de documentos



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS
DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN, ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

[illegible]